



**tante
Louise**

de beste zorg
waar thuis ook is

Kwaliteitsverslag 2018



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding.....	3
1.1 Kwaliteitsverslag.....	3
1.2 Hoe is het kwaliteitsverslag tot stand gekomen	3
1.3 De zorg binnen tanteLouise	3
1.4 Leeswijzer	4
2. Terugblik 2018.....	5
3. De gelukkige cliënt	6
3.1 Cliëntwaarderingen	6
3.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.3 Wonen & Welzijn	8
3.4 Veiligheid.....	11
4. De gelukkige medewerker.....	13
4.1 Voldoende deskundige medewerkers	13
4.2 Personele samenstelling.....	16
4.3 Leren en werken aan kwaliteit	18
5. Leidend in innovatie.....	21
5.1 Visie en structuur.....	21
5.2 Innovaties in 2018	21
6. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering	23
6.1 De basis in ons handelen	23
6.2 Leiderschap, governance en management	23
6.3 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen	25
7. Belanghebbenden	26
7.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad	26
7.2 Reactie Lerend Netwerk	26

1. Inleiding

1.1 Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het tweede kwaliteitsverslag van tanteLouise. Daarin reflecteren wij op de plannen die we maakten voor 2018. Zijn onze plannen gerealiseerd en zo ja, met welk effect? Dat is de vraag die wij ons stellen en waarop we een antwoord formuleren. TanteLouise heeft een aantal pijlers: de Gelukkige Cliënt, de Gelukkige Medewerker, Zorginnovaties en Slimme Bedrijfsvoering. De thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen binnen deze pijlers aan de orde. TanteLouise levert niet alleen zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz), maar ook zorg die valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Omdat tanteLouise overal dezelfde kwaliteit van zorg en welzijn wil leveren, is er één document waarin wij terugkoppelen wat er in 2018 binnen tanteLouise is gebeurd, is gerealiseerd of extra aandacht verdient.

1.2 Hoe is het kwaliteitsverslag tot stand gekomen

Het kwaliteitsverslag vormt een onderdeel van de jaarcyclus van tanteLouise. Als organisatie leggen we hiermee externe verantwoording af over de geleverde zorg. Het kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in samenwerking met medewerkers uit de organisatie en in afstemming met de Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT). De reacties van de CCR en de OR zijn opgenomen in dit kwaliteitsverslag.

Naast de interne samenwerking om tot dit kwaliteitsverslag te komen, hebben we ook twee collega-organisaties vanuit het lerend netwerk, Sevagram en Crabbehoff, gevraagd te reflecteren op dit verslag. Deze reflecties zijn opgenomen in het laatste hoofdstuk van dit kwaliteitsverslag.

1.3 De zorg binnen tanteLouise

In onderstaand kader staat een korte schets van de zorg die tanteLouise biedt.

- TanteLouise levert verpleeghuiszorg aan ruim 1.100 cliënten in onze zorgcentra en verpleeghuizen.
- De doelgroep bestaat uit kwetsbare ouderen en chronisch zieken met diverse psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen.
- De leeftijd van de zorgvragers varieert. De meeste van hen hebben een leeftijd tussen 80 en 90 jaar, maar er zijn nog oudere maar ook jongere zorgvragers.
- De grootste groep zorgvragers is geïndiceerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de langdurige zorg (Wlz). De zorgwaarte varieert van V&V ZP4 tot en met ZP10.
- TanteLouise levert ook zorg via de Zorgverzekeringswet (Zvw). Denk hierbij aan Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Eerstelijns Verblijf (Elv), Topklinische Verpleegkundige Thuiszorg (TVT), paramedische zorg en Hospice zorg.
- Via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) levert tanteLouise 'Dagverzorging Groep' en 'Beschermd Wonen'.
- Deze zorg leveren we met ongeveer 1250 fte medewerkers en 850 vrijwilligers.

1.4 Leeswijzer

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden acht thema's benoemd waaraan in het Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag aandacht moet worden besteed. In onderstaand schema is beschreven hoe wij deze onderwerpen in het Kwaliteitsverslag 2018 hebben verwerkt.

Onderwerp kwaliteitskader	Hoofdstuk kwaliteitsverslag
Persoonsgerichte zorg	De gelukkige cliënt
Wonen en welzijn	De gelukkige cliënt
Veiligheid	De gelukkige cliënt
Leren en verbeteren van kwaliteit	De gelukkige medewerker
Leiderschap, governance en management	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering
Personele samenstelling	De gelukkige medewerker
Gebruik van hulpbronnen	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering
Gebruik van informatie	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

Aangezien tanteLouise innovaties belangrijk en zelfs noodzakelijk vindt om ook in de toekomst blijvend kwalitatief hoogstaande zorg te kunnen bieden, is er voor gekozen om in dit kwaliteitsverslag een apart hoofdstuk te besteden aan innovaties.

Omdat bij tanteLouise de cliënt centraal staat, treft u als eerste onze resultaten in relatie tot de gelukkige cliënt aan. Daarna is er aandacht voor de gelukkige medewerker. TanteLouise kan de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker alleen realiseren met een passende besturingsfilosofie en een slimme bedrijfsvoering.

In het laatste hoofdstuk treft u de reacties op het kwaliteitsverslag van de diverse belanghebbenden aan.

2. Terugblik 2018

Verandering is blijvend. Dat is geen tegenspraak, maar een constatering die in een snel veranderende zorgwereld wel degelijk hout snijdt. TanteLouise is zich daarvan bewust. Als gevolg van demografische ontwikkelingen neemt het aantal ouderen - en daarmee de vraag naar hoogwaardige complexe zorg - in snel tempo toe. En dat terwijl de beschikbaarheid van kundig personeel om die zorg te leveren nu al onder druk staat. Dat schreeuwt om slimme oplossingen. TanteLouise beseft dat, willen we de ouderenzorg ook in de toekomst organiseerbaar houden, we anders zullen moeten werken. Niet omdat het kan, maar omdat het moet.

2018 was het eerste jaar waarin wij hebben gewerkt aan de uitvoering van het Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Terugkijkend is het een jaar geweest waarin vooral het 'bouwen' centraal heeft gestaan. Niet alleen in letterlijke zin met de bouw van het nieuwe, uiterst innovatieve verpleeghuis Hof van Nassau in Steenberg. TanteLouise investeerde in 2018 meer dan alleen in stenen. Zo is er volop gebouwd aan modules binnen het Leiderschapsprogramma voor alle leidinggevenden van tanteLouise. Maar ook aan de ontwikkeling van het op de organisatie toegesneden spel Dilemma, dat in teamverband wordt gespeeld door alle medewerkers. Daarnaast is er door tanteLouise volop gebouwd aan bestaande maar ook nieuwe samenwerkingsverbanden en netwerken.

Alle medewerkers en vrijwilligers hebben in 2018 de mouwen opgestroopt om waar te maken waar tanteLouise voor gaat en staat: de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker. Die activiteiten zijn misschien niet altijd even zichtbaar ('Denk groot, doe iets kleins'), maar dragen bij aan de geluksmomentjes die het leven van de cliënten, ook in die moeilijke fase van het leven, net wat meer kleur geven. Vanuit die filosofie is in 2018 een groot aantal (persoonlijke) wensen van bewoners gerealiseerd.

In het jaar 2018 heeft tanteLouise fors geïnvesteerd in het toch al innovatieve karakter van de organisatie. In een klimaat waarin we altijd op zoek zijn naar dingen die er nog niet zijn, is een aantal baanbrekende projecten opgestart. Zo ontwikkelt tanteLouise een futuristische bril waarmee - met gebruik van Augmented Reality-technologie - het aantal medicatiefouten significant teruggebracht kan worden. Een tweede innovatie is een bril die expertise op afstand mogelijk maakt. Voor cliënten met een verhoogd valrisico is de heupairbag geïntroduceerd. Ook is tanteLouise betrokken bij een aantal Europese, grensoverschrijdende innovatie-trajecten, zoals Freewalker en Seas2Grow. De voortdurende zoektocht naar slimme oplossingen en nieuwe technieken om het zorgproces verder te verfijnen en efficiënter te maken is door tanteLouise doelbewust in een hogere versnelling gebracht en wordt in 2019 verder doorgezet.

Om er zeker van te zijn dat wat wij bedenken het juiste is voor de cliënt en onze zorgverlening goed wordt uitgevoerd, toetsen we structureel onze inspanningen. De resultaten van deze audits zijn ook in 2018 uitgebreid besproken met de betrokken medewerkers en managers. Als daar aanleiding toe was is de werkwijze of het beleid hierop aangepast. Hierdoor zijn we in staat om constant te leren en te verbeteren.

3. De gelukkige cliënt

TanteLouise streeft ernaar dat cliënten niet alleen de beste zorg krijgen, ze wil ook dat ze - binnen alle beperkingen die er zijn - gelukkig zijn. Deze ambitie hebben wij verwoord in ons Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2018. Om deze ambitie (van welzijn tot welbevinden) te realiseren is in 2018 gewerkt aan het optimaliseren en/of verbeteren van onze dienstverlening en de zorgprocessen. Onderstaand wordt aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aantoonbaar gemaakt welk effect de ingezette acties hebben gehad.

3.1 Cliëntwaarderingen

De waardering van de cliënt en zijn vertegenwoordiger voor de geboden zorg, maar ook wonen, welzijn en veiligheid, zijn voor ons leidend in de beoordeling of het ingezette beleid resultaat heeft gehad. Onderstaand de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid over 2018.

ZorgkaartNederland

In 2018 gaven 302 cliënten/mantelzorgers een waardering op ZorgkaartNederland. Daarbij gaven zij tanteLouise gemiddeld het cijfer 8,5 en 96% daarvan beveelt tanteLouise aan. De sector V&V scoort landelijk een gemiddelde van 7,9.

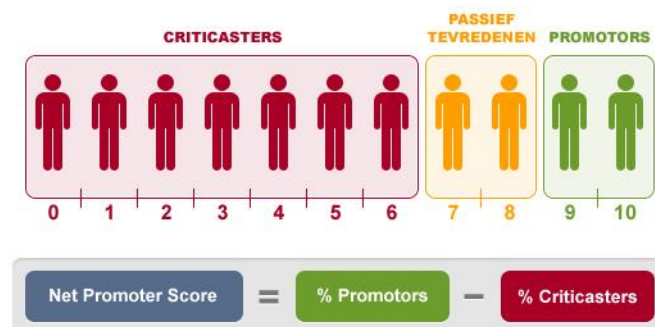
Resultaten NPS score

Bij de Net Promoter Score (NPS) vraag wordt gevraagd om aan te geven in hoeverre de cliënt de organisatie aanbeveelt bij anderen op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Daarbij wordt uitgegaan van drie type reacties;

Promotors = personen die een score van 9 of 10 geven

Passief Tevredenen = personen die een score van 7 of 8 geven

Criticasters = personen die een score van 0 tot 6 geven.



TanteLouise stelt de NPS-vraag op diverse momenten in haar zorgprocessen.

De mantelzorgconsulent heeft in het 3^{de} en 4^{de} kwartaal van 2018 71 gesprekken gehouden waarin de NPS vraag is gesteld. De NPS-score wordt bepaald door van het percentage promotors (personen die een 8 of hoger geven) het percentage criticasters (personen die een 6 of lager geven) af te halen. In dit geval komt de score uit op 38-7= 31. Het gemiddelde van alle gegeven waarderingen is een 8,0.

De nazorgconsulent (die na overlijden actief contact zoekt met de nabestaanden) heeft bij 364 personen de NPS-vraag gesteld. De NPS-score komt uit op 28 (36,8- 8,8). Het gemiddelde van alle gegeven waarderingen is een 8,1.

Het Topklinisch Verpleegkundig Team (TVT) heeft van 46 van haar cliënten de NPS vraag beantwoord gekregen. Daarvan gaven 20 personen een 9 of een 10, 25 personen een 7 of een 8 en 1 persoon gaf een 6 als cijfer. Dat betekent een NPS score van $44,5 \text{ promotors} - 2 \text{ criticaster} = 42,5$. Het gemiddelde van alle gegeven waarderingen is een 8,4.

Binnen de paramedische dienst is de NPS-vraag onderdeel van de PREM (effectmeting van de behandeling). In 2018 is bij de fysiotherapie bij 62 cliënten een uitvraag gedaan met een NPS van 61,3 als resultaat en een gemiddeld cijfer van 8,8.

TanteLouise is er trots op dat de inspanningen van de medewerkers en vrijwilligers leiden tot deze mooie resultaten en werkt er aan om deze beleving van de cliënten en mantelzorgers nog verder te verhogen.

3.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onder dit thema vallen de begrippen: *elke cliënt is uniek, medewerkers hebben compassie met de cliënt, de cliënt heeft autonomie én er zijn heldere afspraken met de cliënt over zorg, behandeling en ondersteuning.*

In het kwaliteitsplan 2018 is beschreven wat de cliënt van ons mag verwachten. In een verbeterparagraaf is beschreven waar in 2018 aan gewerkt wordt. Onderstaand de resultaten van de vier genoemde onderwerpen:

1. Elke cliënt is uniek en krijgt, in samenwerking met de mantelzorger, een passend en stimulerend zorgaanbod

Vanuit de cliënttevredenheidscijfers en de reacties tijdens zorgleefplangesprekken blijkt dat we goed in staat zijn om een passend en stimulerend zorgaanbod te doen. We ontvangen steeds nieuwe cliënten met ieder een eigen zorgvraag en welzijnswens. Daarnaast verandert de situatie van huidige cliënten regelmatig. Dit maakt dat we ons bewust zijn van het feit dat het bieden van een passend en stimulerend (zorg)aanbod een continu proces is waar blijvend veel aandacht naar uit zal gaan. Een van de hulpmiddelen daarbij is de door ons ontwikkelde glossy 'Gouden Tijden'. Dit is een magazine waarin cliënten en hun mantelzorgers het persoonlijke levensverhaal van de cliënt kunnen beschrijven. Deze 'biografische' input maakt onderdeel uit van het gesprek over het passende aanbod in zorg en welzijn. De afspraken moeten een toegevoegde waarde hebben voor het geluksgevoel van de cliënt. Zo wordt de ene cliënt gelukkig van het kijken naar de wedstrijden van een favoriete voetbalclub, verzorgt een andere cliënt graag planten en een derde cliënt vindt het heerlijk om wekelijks een bezoek aan de kaper te brengen. Het gesprek over een passend aanbod is niet beperkt tot de twee zorgleefplangesprekken per jaar. Zowel cliënten en mantelzorgers als medewerkers kunnen altijd het gesprek met elkaar aangaan om aanpassingen in het aanbod te bespreken als de situatie daar om vraagt.

2. In 95% van de zorgleefplannen staan afspraken met de mantelzorgers over de participatie van de mantelzorger

Dit doel is gerealiseerd.

Een belangrijk onderdeel in het dagelijkse leven in het zorgcentrum of verpleeghuis is de samenwerking met mantelzorgers. Het is van groot belang dat er goede onderlinge afspraken zijn tussen cliënt, mantelzorger, medewerkers en vrijwilligers. Een onderzoek naar de aanwezigheid van afspraken met mantelzorgers van cliënten, geeft aan dat in 100% van de zorgplannen deze afspraken aanwezig zijn. De afspraken variëren van het uitvoeren van de administratie, verzorgen van de was of afgesproken contactmomenten tussen de mantelzorger en de cliënt.

TanteLouise wil deze afspraken verder uitbreiden naar onderwerpen zoals verpleegtechnische handelingen die thuis vaak uitgevoerd zijn en de mantelzorger binnen tanteLouise ook uit te nodigen om te participeren in de persoonlijke verzorging. Uiteraard naar draagkracht van de mantelzorger(s).

3. Scholingen in het omgaan met onbegrepen gedrag en individuele scholingen.

In het Kwaliteitsplan 2018 hebben wij het onderwerp scholingen als een van de acties in de verbeterparagraaf benoemd. Alle medewerkers hebben de scholing onbegrepen gedrag met goed gevolg afgerond en passen de kennis in de praktijk toe. In paragraaf 4.3 komen we terug op de scholingen die medewerkers hebben gevolgd.

4. NPS vraag

TanteLouise wil graag van al haar cliënten weten in welke mate zij tevreden zijn over de uitvoering van de gemaakte (zorg)afspraken. Zoals verwoord in paragraaf 3.1 lukt het om deze vraag bij diverse zorgprocessen beantwoord te krijgen. Daarnaast is in 2018 onderzoek gedaan naar mogelijkheden om de cliënttevredenheid minder arbeidsintensief en met een hoge respons uit te vragen. De hiervoor opgerichte werkgroep komt begin 2019 met een voorstel hiervoor. In de tussentijd is doorgegaan met de huidige werkwijze.

3.3 Wonen & Welzijn

Onder dit thema vallen de begrippen *zingeving, zinvolle tijdsbesteding, persoonlijke verzorging en verzorgde kleding, familieparticipatie én wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.*

In het kwaliteitsplan 2018 is beschreven wat de cliënt van ons mag verwachten. In een verbeterparagraaf is beschreven waar in 2018 aan gewerkt wordt. Onderstaand de resultaten van de vijf genoemde onderwerpen:

1. Visie leven in verantwoorde vrijheid wordt zoveel mogelijk in bestaande locaties van tanteLouise ingevoerd

In 2018 is de visie op *Leven in verantwoorde vrijheid* vastgesteld. In de visie worden ook de randvoorwaarden voor het organiseren van deze verantwoorde vrijheid beschreven. Daarbij is er aandacht voor de (on)mogelijkheden van de verschillende locaties, zowel in relatie tot het gebouw als het toekomstperspectief van de locatie voor de komende periode. In 2018 zijn alle locaties van tanteLouise waar cliënten met dementie wonen, met deze visie aan de slag gegaan.

Een van de werkwijzen is het werken met 'open pg-woningen'. Dit betekent dat voor cliënten de frustratie van de gesloten deuren is weggenomen. In locaties waarin het mogelijk was om dit op korte termijn te realiseren, is deze werkwijze in 2018 gestart. Zo is in oktober 2018 de locatie Het Nieuwe ABG overgegaan op deze werkwijze. Hierbij is gekozen voor een natuurlijk verloop waardoor een voormalige somatische afdeling (voor cliënten met lichamelijke aandoeningen) langzaam over is gegaan naar een open pg-afdeling (voor personen met psychogeriatrische problemen). Intussen zijn 16 van de 24 cliënten pg-client. Eind 2018 zien wij dat we door ervaringen en meer kennis, steeds beter in staat zijn om goed in te schatten of een dergelijke setting geschikt is voor een nieuwe cliënt. In de startfase is het één keer voorgekomen dat een cliënt toch moest verhuizen naar een reguliere pg-afdeling.

In 2018 zijn ook de voorbereidingen getroffen om een open pg-woning in Moermont te realiseren en is deze werkwijze onderdeel van de visievorming voor de tijdelijke huisvesting Bosgaard (opening in juni 2019).

2. Doorontwikkelen van de visie op leven in verantwoorde vrijheid in de nieuwe locatie in Steenbergen

In 2018 zijn de opgedane ervaringen in de locatie Vissershaven met de visie op zorg voor mensen met dementie en de daarbij ondersteunende domotica, gebruikt voor de verdere doorontwikkeling van deze visie in de locatie Hof van Nassau.

Waar we begonnen zijn met het centraal stellen van 'vrijheid' voor mensen met dementie, zien we dit nu als iets vanzelfsprekends waardoor de nadruk hier minder op ligt. Een nieuw inzicht is dat we er van overtuigd zijn dat het binnen moderne dementiezorg minder gaat over reminiscentie (herinneringen), maar leven in het hier en nu. Het onderdeel Active Ageing (ouderen leren actief te zijn en blijven) staat nu meer centraal.

Behandeling en begeleiding vanuit het hier en nu, richt zich op het bijstaan van mensen met dementie en hun omgeving bij het omgaan met de gevolgen van dementie. Met als uiteindelijk doel behoud van kwaliteit van leven. Belangrijke vragen daarbij zijn: Hoe beleven mensen hun dementie? Hoe gaan zij er mee om? Welke psychologische en sociale factoren zijn hierop van invloed? Door mensen te begeleiden in het hier en nu leert de ervaring dat we cliënten activiteiten (opnieuw) aan kunnen leren en het verlies van geheugen minder progressief verloopt. We zijn actief op zoek naar die activiteiten die een cliënt gelukkig maakt en zetten bijvoorbeeld Active Aging in om de cliënt in staat te stellen deze activiteiten zo zelfstandig mogelijk te doen. Dit geeft zin in het leven en meer eigen regie. De afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgleefplan. Misschien moeten we intussen zelfs spreken van een leefplan, waarbij zorg een onderdeel van het leven is.

We beogen het verlies van kwaliteit van leven tot een minimum te beperken. Er zijn verschillende preventieve methodes en middelen die we inzetten om optimale kwaliteit van leven en maximaal leefplezier (gewonnen levensjaren in kwaliteit) terug te zien bij de cliënten. Onderzoeken wijzen uit dat het grootste gedeelte van de mensen de jaren in een verpleeghuis zien als verloren levensjaren. Dit willen wij voorkomen en de nieuwe visie ondersteunt ons daarbij.

Het is de ambitie van tanteLouise om op basis van eigen kennis en (wetenschappelijk) onderzoek invloed te hebben op het beloop van een progressieve ziekte als dementie. We zijn blijvend op zoek naar methodes en interventies. Op menselijk vlak, maar ook op technisch vlak. De ontwikkeling van onze visie en domotica stopt dan ook niet bij de stappen die wij in 2018 hebben gezet maar zal de komende jaren nog doorgaan.

3. Strategisch huisvestingsplan

Vanuit het in 2018 vastgestelde strategisch huisvestingsplan zijn de volgende onderdelen gerealiseerd:

- Voor de interne verplaatsing van 15 plaatsen van de GRZ-afdeling in het Bravis ziekenhuis in Bergen op Zoom, is een aanbouw gerealiseerd bij de bestaande voorziening die in 2015 in gebruik is genomen. Hiermee is het doel om één GRZ-afdeling te maken, bereikt.
- Voor een nieuw verpleeghuis in de regio Zuid is een programma van eisen opgesteld. Op basis hiervan is een eerste structuurontwerp gemaakt.
- Voor de nieuwbouw van verpleeghuis Catharina, in de binnenstad van Bergen op Zoom, is een voorlopig ontwerp opgesteld.
- Bij verpleeghuis Moermont in Bergen op Zoom is een perceel grond aangekocht. Op dit perceel zijn 55 parkeerplaatsen gerealiseerd waardoor de parkeerproblematiek is opgelost.

- Vanwege de transitie van de bestaande (oude) verzorgingshuizen naar nieuwe verpleeghuislocaties zijn de voorbereidingen getroffen voor de realisering van een tijdelijke huisvesting op het terrein van GGZWNB in Halsteren. Deze tijdelijke huisvesting heeft de naam Bosgaard gekregen en zal vanaf medio juni 2019 onderdak bieden aan de cliënten van zorgcentrum St. Elisabeth in Halsteren, PG-clieënten van de locatie Jacqueline en twee Korsakovgroepen uit verpleeghuis Residentie Moermont.
- In november 2018 is de nieuwe locatie Hof van Nassau in Steenberg opgeleverd en in gebruik genomen. De bouw van dit verpleeghuis voor 120 cliënten heeft iets meer dan één jaar geduurd. De cliënten van de tijdelijke huisvesting in Nieuw-Vossemeer en de verpleegafdeling van Onze Stede in Steenberg zijn hier komen wonen.
- Doordat de nieuwe locatie Hof van Nassau is gerealiseerd, is de tijdelijke huisvesting in Nieuw-Vossemeer overbodig. Het gebouw is afgebroken en de grond is bouwrijp overgedragen aan de eigenaar.

Op basis van ontwikkelingen vindt er jaarlijks een evaluatie en update van het strategisch huisvestingsplan plaats waardoor het een dynamisch document is.

4. Inzet van ondersteunende domotica en doorvoeren van vrijheid verruimende maatregelen

In november 2018 is de nieuwe locatie Hof van Nassau in gebruik genomen. In deze locatie zijn verschillende nieuwe ondersteunende domotica ingezet. In hoofdstuk 5 Leidend in innovatie, wordt hier verder op ingegaan.

5. Onderzoek naar mogelijkheden voor een 'virtueel verpleeghuis'

Voor het blijvend verhogen van de kwaliteit van zorg en om in te spelen op arbeidsmarktvragestukken werkt tanteLouise aan innovatieve toepassingen om het verpleeghuis te kunnen 'virtualiseren'. Hiermee doelen we op innovatieve (technologische) toepassingen om, los van de locatie van een verpleeghuis, cliënten de juiste zorg op de juiste tijd op de juiste plek te kunnen bieden.

Deze doelstelling is in 2018 op de volgende wijze uitgewerkt:

Voor het project 'Grip op Kwetsbaarheid' is in samenwerking met huisartsen, thuiszorgorganisaties, welzijnsinstellingen, gemeenten en zorgverzekeraars in kaart gebracht hoe de reis van een burger verloopt van zelfstandig burger tot verpleeghuiscliënt. Door een goede samenwerking tussen alle hierbij betrokken partijen en de inzet van innovatieve toepassingen is het mogelijk om de zorg voor de cliënt te blijven verbeteren. In 2019 wordt dit project verder ingevuld.

Ook het innovatieprogramma 'Anders Werken' is onderdeel van deze doelstelling. De te realiseren innovatieve toepassingen voor de drie trajecten binnen dit programma (reductie medicatiefouten, expertise op afstand en slim incontinentiemateriaal) moeten zowel intra- als extramuraal in te zetten zijn.

Een verdere toelichting op het innovatieprogramma is opgenomen in hoofdstuk 5.

Zinvolle dagbesteding

Geluk, zo weet tanteLouise, zit in de herinneringen die we samen maken en deel het geluk en het wordt meer. Ook in 2018 zijn er daarom weer volop activiteiten geweest in het kader van zinvolle dagbesteding. Een van de doorlopende acties is de inzet van de wensboom (onder andere vanuit de Waardigheid & Trots middelen). Cliënten kunnen een bijzondere wens in de boom hangen en regelmatig wordt een van die wensen uitgevoerd. Een paar voorbeelden uit 2018:

- Een wens van een cliënt is in vervulling gegaan; zijn wens was om nog eens in een legervoertuig te mogen rijden. Hij heeft samen met zijn dochters een heel leuke dag gehad.
- Een cliënte had laten weten dat Zoutelande haar favoriete bestemming is. Zij wenste dat ze nog één keer een fijne wandeling mocht maken in het Zeeuwse badplaatsje waar ze vroeger met haar man zulke mooie tijden beleefde. De wens van mevrouw werd vervuld. Samen met haar beste reisvriendin, die in een andere locatie woont, werd koers gezet naar de Zeeuwse kust. Beide dames hadden het reuze naar hun zin. Of zoals mevrouw het zelf verwoordde: 'Een geweldige dag met een gouden randje'.
- Het was de grote wens van een cliënte; een bezoek aan De Efteling. Zij wilde zich laten betoveren in de nieuwe attractie Symbolica, het paleis van koning Pardulfus, waar in een wirwar van geheime gangen en magische vertrekken de fantasie tot leven komt. Samen met haar dochter en een verzorgende doolde ze de hele dag, vervuld van nostalgie, door het populaire pretpark.
- Een van de cliënten was een lokale voetbalberoemdheid én leraar Frans. Via de wensboom kwam het verzoek om nog een keer een bezoek te brengen aan zijn voetbalclub en aan zijn klaslokaal. Tijdens de rondleiding door de huidige directeur liep hij zowaar ook een aantal oud-collega's tegen het lijf. Hij genoot zichtbaar van zijn eigen 'schoolreisje' en verraste de directeur op zijn beurt met een doosje chocolade.

3.4 Veiligheid

Onder dit thema vallen de begrippen: *medicatieveiligheid, decubitus en mondzorg, vrijheidsbeperkende maatregelen én advance care planning.*

In het kwaliteitsplan 2018 is beschreven wat de cliënt van ons mag verwachten. In een verbeterparagraaf is beschreven waar in 2018 aan gewerkt wordt. Onderstaand de resultaten van de genoemde onderwerpen:

Medicatieveiligheid

In de periode maart tot en met mei 2018 zijn diverse medicatieaudits gehouden. Tijdens deze audits is meegelopen met een medicatieronde, vinden controles plaats, zijn gesprekken gevoerd en zijn focusgroepen georganiseerd. De uitkomsten van de audits hebben geleid tot een aantal verbeterpunten. Die zijn als input gebruikt voor het opstarten van innovaties voor het optimaliseren van het medicatieproces zoals de ontwikkeling van een slimme bril die medewerkers met inzet van Augmented Reality helpt bij het toedienen van medicatie.

Decubitus

In 2018 is het geactualiseerde decubitusprotocol vastgesteld. Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd. Daarbij is ook onderzoek gedaan naar een nieuwe samenwerkingspartner voor het leveren van antidecubitusmatrassen. Doel van deze samenwerking is het verder optimaliseren van de preventie van decubitus.

Een van de afspraken in het nieuwe protocol is dat de ergotherapeuten vaker gevraagd en ongevraagd advies geven over lig-, en zithoudingen van cliënten om decubitus te voorkomen.

In 2018 is de decubitusbox geïntroduceerd op alle afdelingen. In deze box zitten een aantal tools voor de medewerkers zoals een stroomschema waarin staat wat medewerkers zelf al kunnen doen, wie in te schakelen wanneer er decubitus ontstaat en decubitusglasjes waarmee medewerkers zelf controles kunnen uitvoeren.

Door middel van innovaties zoals de Momo medical (een sensormat die onder een matras ligt en meet of iemand gedraaid is zodat wisselligging al dan niet dient te worden toegepast) wordt geprobeerd om het voorkomen van decubitus gemakkelijker te maken voor de medewerkers in de zorg.

In 2018 is ook de registratie van decubitus aangepast. Hierdoor is gemakkelijker uit ons systeem te halen voor welke cliënten dit aan de orde is. Daarnaast maken de ergotherapeuten gebruik van de episode huid waarin alles omtrent (mogelijke) decubitus wordt vastgelegd.

Mondzorg

Iedere locatie van tanteLouise wordt minimaal één keer per kwartaal bezocht door een tandarts (tandartsbus). In het zorgleefplan worden de afspraken over de mondzorg vastgelegd. In 2019 staat er een audit gepland waarin getoetst wordt of de gemaakte afspraken goed worden uitgevoerd.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2018 heeft tanteLouise meegedaan aan het project 'Beter af met minder'. De conclusies van het onderzoek zijn:

- Het psychofarmacagebruik is over het algemeen in de onderzoeksperiode gelijk gebleven. Ook het percentage voorgeschreven middelen is nagenoeg gelijk gebleven. Er is wel een daling van het antipsychoticagebruik te zien. Het 'zo nodig' gebruik van psychofarmaca is gedurende de onderzoeksperiode met meer dan 10% gedaald.
- Er is in totaliteit juist conform de normen voorgeschreven bij de laatste meting dan bij de eerdere meting. Ook zijn de gebieden 'indicatie' en 'evaluatie' verbeterd ten opzichte van de eerdere meting.
- Met een coach vanuit het onderzoek wordt besproken op welke manier verdere verbeteringen mogelijk zijn.

In 2018 is onder andere in de locatie Hof van Nassau gestart met de implementatie de visie "Leven in verantwoorde vrijheid". Bij het onderdeel Persoonsgerichte zorg is hier ook nader op ingegaan. Alle locaties met verpleeghuiszorg hebben in hun jaarplan expliciet aandacht voor het invullen van de visie op leven in verantwoorde vrijheid.

De BOPZ-commissie heeft in 2018 voorbereidingen getroffen voor de komst van de Wet Zorg & Dwang.

Advance care planning

Tijdens de zorgleefplangesprekken (minimaal twee keer per jaar) is in 2018 continu aandacht besteed aan de behandelwensen van de cliënt zoals wel of niet reanimeren en het wel of niet stoppen van behandelingen. De afspraken hierover zijn opgenomen in het zorgleefplan. Dit onderwerp vraagt continu aandacht en is geborgd doordat het een standaard onderwerp is van het zorgleefplangesprek. De kwaliteit van de afspraken wordt getoetst tijdens interne audits.

Hygiëne

Naast bovenstaande onderwerpen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, heeft tanteLouise rondom het onderwerp Veiligheid extra aandacht gehad voor de hygiëne. Naar aanleiding van een rapport over een inspectiebezoek bij een andere zorginstelling, hebben wij zelf een analyse gedaan binnen tanteLouise. Hieruit is een verbeterplan opgesteld, hebben medewerkers een extra training ontvangen en is er een overeenkomst afgesloten met het Bravis ziekenhuis voor de inzet van een Deskundige infectiepreventie en een Microbioloog.

4. De gelukkige medewerker

De zorgverlening binnen tanteLouise valt of staat met de aanwezigheid van voldoende deskundige gelukkige medewerkers. Om die reden heeft tanteLouise in 2018 verschillende acties uitgevoerd en plannen ontwikkeld om er voor te zorgen dat tanteLouise nu en in de toekomst voldoende medewerkers heeft om de ondersteuning in zorg en welzijn van de cliënten te kunnen bieden.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal aspecten rondom de gelukkige medewerker.

4.1 Voldoende deskundige medewerkers

In 2018 is het Strategisch Personeelsplan vastgesteld en in uitvoering gebracht. De activiteiten met de grootste impact zijn hieronder verwoord.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

TanteLouise heeft in het vierde kwartaal 2018 door Effectory een MTO laten uitvoeren onder al haar medewerkers. Bijna 80% heeft deelgenomen aan dit onderzoek (het landelijk gemiddelde ligt op 56%). De uitkomsten zijn zonder meer positief en bieden handvatten voor het verder realiseren van 'de Gelukkige medewerker'.

De medewerkers van tanteLouise hebben, in vergelijking met andere zorginstellingen, meer plezier in het werk. Deze hoge waardering werd door Effectory beloond met het keurmerk Beste Werkgever 2018-2019 met twee sterren.

Alle teams maken begin 2019 een plan rondom hun werkgeluk waarin ze afspraken vastleggen voor zaken ter borging en ontwikkeling. Dit is op basis van hun groepsrapportage en de besprekingen daarover.



TanteLouise als organisatie scoort als volgt op de 4 hoofdthema's:



Toelichting bij bovenstaande afbeelding:

Cijfer in het midden van de cirkel is de uitkomst van het MTO 2018. Het kleine cijfer rechts boven is de uitkomst van de gehele zorg in 2018. Het kleine cijfer rechts onder is de uitkomst van het MTO in 2016 (bevlogenheid is in 2016 niet uitgevraagd).

Trotpunten

De trotpunten voortkomend uit dit onderzoek:

- > **Clïëntgerichtheid.** Medewerkers vinden dat tanteLouise onderscheidend is ten opzichte van andere organisaties. Er wordt aangegeven dat er met hart en ziel wordt gewerkt. Ook het goede contact met familie en mantelzorgers en de cliënt overleggen worden als zeer positief ervaren.
- > **Samenwerking binnen teams.** Medewerkers staan voor elkaar klaar, diensten worden voor elkaar opgevuld. In sommige teams wordt samen roosteren als positief ervaren

- **Werksfeer.** Medewerkers benoemen een 'warm welkom' bij indiensttreding. Er wordt vaak gesproken over 'een goed team'. Met elkaar voor de beste zorg willen gaan.

Ontwikkelpunten

De aangedragen MTO ontwikkelpunten op organisatie niveau zijn:

- **Werkdruk.** Als verbeteringsuggestie kan samenvattend worden aangegeven dat medewerkers 'slimmer willen werken, slimmer willen plannen en slimmer willen roosteren'. Ook het aantrekken van meer personeel wordt als oplossing aangedragen, naast het verlichten van de administratieve werklust.
- **Communicatie.** Tijdige en duidelijke communicatie wordt als ontwikkelpunt gezien, zowel organisatiebreed als binnen locaties en teams. De invoering van de tweewekelijkse nieuwsbrief van het MT wordt als een goed begin gezien voor de organisatiebrede communicatie. Ook het meer luisteren naar wat de 'werkvloer' als oplossingen ziet, wordt als verbeteringsuggestie aangegeven. De frequentere aanwezigheid van directieleden op locatie helpt daarbij en wordt ook op prijs gesteld.
- **Opleiding en persoonlijke groei.** Medewerkers weten dat er veel mogelijk is binnen tanteLouise wat betreft loopbaanmogelijkheden en scholing. Wat nog gemist wordt, is ondersteuning bij het maken van de juiste keuzes en besluiten hieromtrent. Hiervoor wordt begin 2019 gestart met een loopbaanloket. Ook het verminderen van het aantal scholingen in eigen tijd wordt als verbetering aangedragen. TanteLouise heeft per 1 januari 2019 de e-learningverplichtingen aangepast; gespecificeerde e-learnings kunnen nu binnen werktijd worden gevolgd. Het aantal te volgen verplichte scholingen wordt door medewerkers als belastend ervaren.

Leiderschapsprogramma

Een belangrijke rol is de leidinggevende, ongeacht waar en op welk niveau. Zij dragen in directe zin bij aan het werkgeluk en het behoud van de medewerker. Deze groep wordt voor de invulling van deze functie gefaciliteerd en ondersteund. Alle leidinggevers zijn vanaf eind 2018 gestart met een doorlopend leiderschapsprogramma om (een nog betere) invulling te geven aan de rol die zij vervullen. Het leiderschapsprogramma is gericht op strategisch, tactisch en operationeel leidinggeven en biedt handvatten om mensgericht en situationeel leiderschap te tonen. Met als uiteindelijk doel, dat de leidinggevende het juiste klimaat weet te scheppen waarin medewerkers zich gelukkig voelen en optimaal tot hun recht komen. Dit programma wordt door Progressional People, een extern bureau, ondersteund. In paragraaf 6.2 wordt nader ingegaan op de inhoud van de leidinggevende principes die ten grondslag liggen aan de invulling van de modules in het leiderschapsprogramma.

Generatiemanagement

Generatiemanagement bestond uit een onderzoek onder medewerkers (ruim 1100 deelnemers) over verschillende onderwerpen zoals werkplezier, roosteren, leren & ontwikkelen, personeelsmix, cafetariamodel, ict, administratie en kinderopvang. De resultaten van een aantal van deze onderwerpen hebben geleid tot een verbeterplan en enkele acties. Een aantal onderwerpen komt elders in dit kwaliteitsverslag uitgebreider aan de orde. Onderstaand kort een overzicht van de overige punten:

- Slimmer roosteren; enquête onder teamleiders waarin gevraagd wordt hoe zij het roosteren in de praktijk doen, hoe zij dit ervaren, waar knelpunten of juist positieve punten zitten. Dit is input voor verbetervoorstellen.

- Leren & ontwikkelen; het MTO bevestigt het beeld dat ondersteuning bij *learning on the job* nodig is. Dit wordt onder andere vormgegeven door middel van een loopbaanloket in 2019.
- Kinderopvang; reguliere kinderopvang is gebonden aan 'kantoortijden' terwijl medewerkers in de zorg ook vaak buiten kantooruren werken en dan behoefte hebben aan opvang. TanteLouise onderzoekt de mogelijkheden om hier in te voorzien. De uitkomsten worden in 2019 verwacht.

Vitaliteit

Het vitaliteitsbeleid biedt medewerkers ondersteuning in het vinden van de juiste manier waarop een medewerker in staat is en blijft om de functie te vervullen, rekening houdend met de balans tussen werk en privé. Het vitaliteitsbeleid is in 2018 gestart. Vanuit het MTO is gebleken dat nog niet alle medewerkers goed weten wat er allemaal mogelijk is. In 2019 wordt aandacht gegeven aan het communiceren van de mogelijkheden die er zijn.

Onderstaand een aantal van die mogelijkheden:

- **Ergocoach**; binnen de facilitaire dienst heeft een onderzoek plaatsgevonden om de inzet van een ergocoach binnen deze dienst verder vorm te geven. De verbeterpunten rondom ergonomisch werken zijn in beeld gebracht en de coördinatoren facilitair zijn hiermee aan de slag gegaan. Aan het eind van het eerste kwartaal 2019 vindt een evaluatie plaats om te kijken of de doorgevoerde aanpassingen het gewenste resultaat hebben bereikt.
- **Stoppen met roken**; de cursus heeft 9 medewerkers ondersteund bij het stoppen met roken. In 2019 wordt deze cursus opnieuw aangeboden. De cursus sluit daarbij aan bij het nieuwe rookbeleid dat vanaf 2019 van kracht is.
- **Training core stability**; deze training is door een groot aantal medewerkers gevolgd en heeft hen ondersteund in het uitvoeren van de dagelijkse taken. Zo geeft een verpleegkundige aan dat voor haar persoonlijk dit een goede training was om de spiergroepen (die zij veel onder werktijd gebruikt) extra aandacht te geven en bewust te zijn van hoe zij haar spieren soepel en lenig kan krijgen en houden. In 2019 wordt de training blijvend aangeboden en wordt het aanbod uitgebreid met een training voor gevorderden.
- **E-learning over fysieke belasting**; via tantes leerplein wordt een e-learning aangeboden aan alle medewerkers. De reacties op de inhoud van de e-learning zijn positief. Meer dan 280 medewerkers hebben één of meerdere modules succesvol afgerond.

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt vraagt om nieuwe initiatieven om medewerkers aan te trekken. We zien dat het aantrekken van nieuwe medewerkers veelal online en persoonlijk plaats vindt. Periodiek organiseren we bijeenkomsten om nader kennis te maken met kandidaten en we nemen ook deel aan initiatieven van anderen. Per kwartaal zijn er vijftien bijeenkomsten georganiseerd of bijgewoond.

Daarnaast zijn er samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen en ziekenhuizen om kandidaten aan te trekken voor de zorgbranche.

Niet alleen het werven van medewerkers vraagt aandacht maar ook het behouden van medewerkers. Om ervoor te zorgen dat medewerkers een goede start maken bij tanteLouise organiseren we iedere maand een centrale introductiebijeenkomst met als doel medewerkers op interactieve wijze een beeld te geven van tanteLouise. Na ongeveer drie maanden is er een high tea met de bestuurder. Deze bijeenkomst heeft als doel te toetsen hoe (niet meer zo nieuwe) medewerkers de eerste periode bij

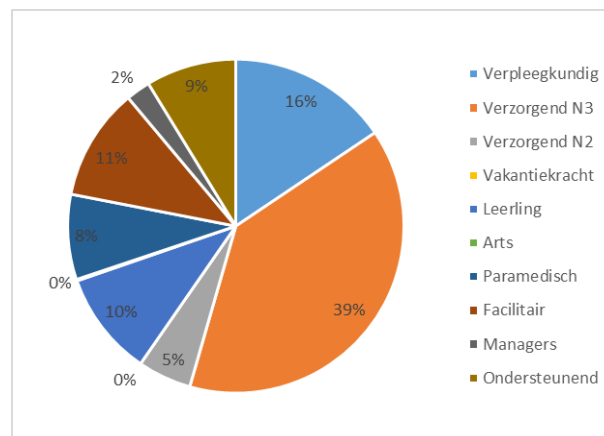
tanteLouise hebben ervaren. Medewerkers ervaren deze aandacht als prettig. Tijdens de gesprekken is er ruimte voor positieve feedback maar zeker ook voor verbeteringsuggesties.

De teamleiders zijn de schakel tussen medewerkers en management. De directeur zorg & behandeling spreekt, onder het genot van tapas, met teamleiders over hun werk(beleving). Ook hier is de doelstelling het delen van positieve feedback en het geven van verbeteringsuggesties.

4.2 Personele samenstelling

TanteLouise heeft op 31-12-2018 1244 fte in dienst. Dit betekent een stijging van bijna 33 fte ten opzichte van 01-11-2017.

Onderstaand een verdeling van het aantal fte's naar type medewerkers.



In-, door- en uitstroom

De instroom bestond voornamelijk uit:

- Verzorgenden IG (56)
- Zorgstudenten (40)
- Verpleegkundigen (26)
- Facilitaire functies als Gastvrouw (20) en Medewerker restaurant (25)

Daarnaast zijn er 40 medewerkers geworven voor de nieuwe functie Leefwondersteuner.

Het besluit om nieuwe medewerkers (uitgezonderd leidinggevend en tijdelijke functies) direct een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd aan te bieden, maakt tanteLouise extra aantrekkelijk als nieuwe werkgever.

Daarnaast wordt het functiehuis herzien. Dit is de beschrijving en weging van de verschillende functies binnen tanteLouise en hoe deze functies zich tot elkaar verhouden. Dit heeft al geleid tot gunstige FWG-aanpassingen voor de functies van Teamleider en Verpleegkundige. Ook deze stap heeft een positieve werking op het aantrekkelijk werkgeverschap van tanteLouise.

In 2018 was de totale uitstroom lager dan de instroom waardoor op 31-12-2018 per saldo meer fte medewerkers betrokken zijn bij de zorg en welzijn van onze cliënten dan op 01-11-2017 (peildatum in Kwaliteitsverslag 2017).

De in-, door- en uitstroom in 2018 was als volgt:

- > Met een instroom van 280 nieuwe medewerkers (is 17%) (exclusief vakantiekrachten) is het ons gelukt om een hogere instroom te hebben dan in 2017 (14%)

- Met een uitstroom van 236 medewerkers (is 14%) is er een hoger percentage uitstroom dan in 2017 (12%). In deze uitstroom zitten ook medewerkers die met pensioen zijn gegaan. In de eerste helft van 2018 was dit een hoger aantal dan gemiddeld in voorgaande jaren.
- Interne doorstroom is essentieel voor tanteLouise en voor de ontwikkeling van haar medewerkers. In 2018 zijn 161 medewerkers van functie gewijzigd. Dit is bijna 10% en dat is 2% hoger dan in 2017.
- Opvallend is het aantal medewerkers dat dezelfde functie in een andere locatie gaat vervullen (467). Uit het MTO blijkt ook dat wanneer medewerkers iets anders willen, dat ze dat het liefst binnen tanteLouise vinden.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage in 2018 lag op 6,7% voor geheel tanteLouise. In 2017 was het verzuimpercentage 6,3%. Landelijk was in onze branche het ziekteverzuim 7,1%. De inzet van het vitaliteitsbeleid (zie paragraaf 4.1) heeft er voor gezorgd dat het percentage beperkt is gebleven.

Leerlingen

TanteLouise zet zich in om de medewerkers voor de toekomst op te leiden. Ook in 2018 zijn er leerlingen en stagiaires binnen tanteLouise aan de slag geweest. Het gaat hierbij om:

Leerlingen niveau	Aantal fte
Verzorgende IG/MMZ	65,54
Verpleegkundigen	56,46
TOTAAL	122

Stagiaire niveau	Aantal personen
VMBO	49
Niveau 2	16
Niveau 3	65
Niveau 4	135
Niveau 6	20
Niet zorg; niveau 4 & 5	28
TOTAAL	313

Vrijwilligers

Binnen tanteLouise is de inzet van vrijwilligers belangrijk om net dat beetje extra te kunnen bieden aan de cliënten. Eind 2018 zijn er 834 vrijwilligers actief binnen tanteLouise. De inzet is zowel voor groepsactiviteiten als voor individuele begeleiding van cliënten. Kenmerkend is dat de vrijwilligers onlosmakelijk verbonden zijn met het cliëntensysteem, ofwel: de vrijwilliger zorgt samen met de medewerkers en mantelzorgers voor een gelukkige cliënt.

Om de inzet van de vrijwilligers zo optimaal mogelijk te maken en te zorgen voor gelukkige vrijwilligers, is in 2018 het vrijwilligersbeleid geactualiseerd. Daarnaast is er een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers gehouden. De eerste analyse laat een positief beeld zien. De bespreking van de resultaten zullen in 2019 leiden tot aanvullende acties.

4.3 Leren en werken aan kwaliteit

TanteLouise werkt constant aan de deskundigheid van haar medewerkers en vrijwilligers. De benodigde deskundigheidsbevordering bestaat uit een aantal verplichte scholingen om bevoegd en bekwaam te blijven en scholingen die specifiek bij tanteLouise horen. Daarnaast toetsten we constant bij cliënten en mantelzorgers tijdens onder andere de gesprekken van de mantelzorgconsulent, cliëntadviseurs en de nazorgconsulent, waar mogelijke verbeterpunten zijn. Indien mogelijk, zijn deze verbeterpunten omgezet naar een scholingsaanbod.

Centrale scholingen

In 2018 zijn onder andere de volgende centrale scholingen aangeboden:

Nieuwe medewerkers	Huidige medewerkers
Maak kennis met het leerplein	Voorkomen ouderenmishandeling
Elektronisch Cliëntdossier (ECD)	Bevoegd & Bekwaam
Zelfroosteren	BOPZ (alleen voor pg-afdelingen)
Medimo	AED/BLS herhaling
Rondleiding locatie	Oefening brandweer
De-escalatie basis	De-escalatie herhaling
Mantelzorg	Urine strippen
Klinisch redeneren	Zorgleefplan bespreking
Pijn theorie	Beweegstimulering
Pijn meting	Basis fysiek gezond werken
Slikscholing	Manoeuvreren
Veiligheid	Beeldschermwerk
AED/BLS	Stalift en passieve lift
Palliatieve box (alleen verpleegkundigen)	Zelfredzaamheid
	Werken met glijzeilen
	Steunkousen
	Decubitus en transfers
	Zorgpad (alleen verpleegkundigen)

Aan de 834 vrijwilligers is in 2018 de volgende scholing aangeboden:

Scholing vrijwilligers
Palliatieve zorg voor mensen met dementie
Verdieping dementie
Slikproblematiek
Til- en transfertechnieken
Introductietraining vrijwilligers Hospice
Laatste zorg na het overlijden
'Andere blik op dementie'

Dilemma spel en casusbesprekingen

Een goed op elkaar ingewerkt team dat weet wat de afspraken zijn en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Een team waarin ieder individu weet waar de grens ligt tussen acceptabel en onacceptabel gedrag. Medewerkers die elkaar aan kunnen en willen spreken op het uitvoeren van de gemaakte afspraken. Die elkaar om advies kunnen en durven vragen. Dat is de basis om kwaliteit te kunnen leveren en een prettige werksfeer te hebben. Hiervoor heeft tanteLouise in 2018 het Dilemma spel ontwikkeld. Tijdens dit spel krijgt iedere deelnemer een aantal kaarten met daarop een (praktijkgericht) dilemma. Om de beurt wordt een van die dilemma's besproken. Vanaf 2019 gaan teams met dit spel aan de slag.

Daarnaast is in 2018 de pilot casusbesprekingen in teams afgerond. In een casusbespreking wordt uitgebreid stil gestaan bij een specifieke casus waar een team mee te maken heeft of krijgt. Vanaf 2019 kunnen teams bij een specifieke casus de hulp van een deskundige begeleider inschakelen om samen te komen tot begrip voor verschillende standpunten en samen afspraken maken over hoe hier in het vervolg mee om te gaan.

Lerend netwerk

Om haar maatschappelijke opdracht waar te maken werkt tanteLouise nauw samen met diverse belanghebbenden. Alleen door deze samenwerking kunnen wij ons streven van een gelukkige cliënt en een gelukkige medewerker waarmaken. Een belangrijk onderdeel van de samenwerking met belanghebbenden zijn de netwerken waarin tanteLouise opereert. Deze kunnen lokaal, regionaal, nationaal of internationaal zijn. In 2018 heeft tanteLouise actief gebruik gemaakt van de volgende netwerken:

Lerend netwerk Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Voor het Kwaliteitskader vormen wij een lerend netwerk met als partners Sevagram en Crabbehoff. Met hen vindt jaarlijks op bestuurlijk niveau afstemming en kennisdeling plaats. Ook delen en toetsen we jaarlijks de inhoud en de realisering van het Kwaliteitsplan en het Kwaliteitsverslag. Daarnaast stimuleren we het contact tussen medewerkers van deze drie organisaties. Zo heeft tanteLouise in 2018 samen met Sevagram de Dementiegame ontwikkeld en hebben de medewerkers van tanteLouise een kennismakingsbezoek gebracht aan de GRZ van Crabbehoff.

(Boven) regionale netwerken

Voor het versterken van de slagkracht van zorginstellingen in de regio West-Brabant is in 2018 een netwerk gevormd rond het thema *Anders Werken in de zorg*. Dit netwerk biedt de mogelijkheid om op bestuurlijk niveau direct te schakelen met partners in de regio over overeenkomstige uitdagingen op het gebied van kwaliteit, innovatie en arbeidsmarkt.

In het transmuraal netwerk 'West-West' is 2018 op bestuurlijk- en uitvoeringsniveau gesproken over de zorgketen in West-Brabant. Deelnemers aan dit netwerk zijn onder meer Bravis ziekenhuis, zorginstelling Groenhuysen, thuiszorgorganisatie TWB en de huisartsengroep.

Daarnaast heeft tanteLouise in 2018 deelgenomen in diverse landelijke netwerken op het gebied van innovatie, dementie, palliatieve zorg en revalidatie zoals CIC, UKON en Vilans.

Opvolging feedback

Naast het dagelijkse contact over de zorgverlening tussen cliënten, mantelzorgers en medewerkers, zijn er ook gesprekken van cliëntadviseurs, de mantelzorgconsulent en nazorgconsulenten met cliënten en mantelzorgers. Tijdens deze gesprekken komen punten die goed gaan aan bod maar zeker ook punten die voor verbetering vatbaar zijn. Deze verbeterpunten worden door de consulenten en adviseurs teruggekoppeld naar de leidinggevende en verwerkt in een halfjaarlijkse rapportage. Deze rapportage gaat naar het managementteam en naar de locatiemanagers ter bespreking. Minimaal een keer per jaar gaan de consulenten in gesprek met de locatiemanager om de stand van zaken door te nemen. Hierdoor wordt geborgd dat de feedback wordt gebruikt voor het leren en verbeteren van de kwaliteit.

Audits

Een van de instrumenten om te toetsen of tanteLouise op de juiste wijze invulling geeft aan de gemaakte afspraken, is het houden van audits. De afdeling Audit & Advies heeft in 2018 haar auditsystematiek aangepast aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hierdoor is de switch gemaakt naar meer integrale audits.

Een belangrijke ontwikkeling binnen het uitvoeren van integrale audits is dat focusgroepen als onderzoeksmethode zijn toegevoegd aan de toolbox van Audit & Advies. Focusgroepen dragen bij aan bewustwording en gedragsveranderingen van medewerkers en zijn daarmee een goede onderzoeksmethodiek.

In 2018 zijn audits uitgevoerd op de thema's medicatieveiligheid, leren en verbeteren, brandveiligheid, facilitaire onderwerpen, bedrijfsvoering en dergelijke. Daarnaast is er een procesanalyse gemaakt van de ELV-zorg en is de externe ISO 9001 audit (CIIO certificaat) en de PREZO-hospicezorg voorbereid.

5. Leidend in innovatie

In 2018 heeft tanteLouise geïnvesteerd in het opstellen van een visie op innovatie en de daarbij behorende structuur om die visie gestalte te geven. Daarnaast hebben we een aantal innovaties getest en in gebruik genomen en zijn we begonnen met de opstart van innovatieve projecten waarmee wij in 2019 aan de slag gaan.

5.1 Visie en structuur

Innovatie zien we als een proces waarbij het gaat om alle handelingen die gericht zijn op vernieuwing van producten, diensten of processen. Het gebruik van een nieuw product, het verbeteren van een werkwijze of het proberen van nieuwe technologie; het valt allemaal onder innovatie. We gaan echter nog een stap verder, want ook de (nog) niet beschikbare producten hebben onze aandacht.

Om bovenstaande visie uit te voeren, is het nodig dat er een innovatief klimaat is binnen tanteLouise en dat er een structuur is waarbinnen innovaties ruimte krijgen. Daarom is in 2018 een stuurgroep ingesteld waarin alle mogelijke innovaties worden besproken en go/no-go momenten plaatsvinden.

In de zoektocht naar nieuwe (technologische) manieren om zorg beter en efficiënter te maken, werken we op verschillende plaatsen tegelijk. Lokaal en regionaal delen we kennis met onze ketenpartners, nationaal zoeken we naar innovatieve oplossingen voor de problemen die we in de zorg tegenkomen. We maken gebruik van kennis die internationaal aanwezig is, onder andere door deel te nemen in een aantal Europese onderzoekstrajecten.

5.2 Innovaties in 2018

Een greep uit de activiteiten:

In november openden we in Steenberghe onze nieuwe locatie Hof van Nassau voor 120 bewoners, waarbij mensen met dementie zo veel mogelijk vrijheid kunnen ervaren door de dynamische toepassing van domotica.

Het moment van nieuwbouw hebben we aangegrepen om een plaats voor onderzoek te creëren naar het voorkomen van valincidenten. In twee ruimtes is een zogenoemde 'slimme vloer' geïnstalleerd waarmee het loopgedrag van mensen kan worden vastgelegd en geanalyseerd. Kennis over onder andere loopsnelheid, afwikkeling en stabiliteit geven de professional gelegenheid om bij achteruitgang bijvoorbeeld preventief een loophulpmiddel aan te bieden.

In samenwerking met de gemeenten in ons werkgebied is tanteLouise in 2018 gestart met het project Do ACTIVE. Dat is een stimuleringsprogramma voor mensen met beginnende dementie of een 'niet pluis-gevoel'. Met hulp van een slim horloge krijgen deelnemers regelmatig, zo nodig dagelijks, een prikkelend advies als 'duwtje in de rug' om oude gewoontes te doorbreken en te komen tot een gezondere leefstijl: meer bewegen, variatie in activiteit of gezonde voeding.

De voorbereidingen zijn getroffen voor 'Anders Werken in de zorg', een gezamenlijk project met groep andere zorginstellingen in de West-Brabant. Dit project wordt ondersteund door VWS en het Zorgkantoor (transitiegelden). De insteek is om het probleem van de groeiende zorgvraag én krimpend aantal beschikbare arbeidskrachten het hoofd te bieden door onder andere de inzet van (nieuw ontwikkelde) technologie. Drie concrete producten worden daarbij ontwikkeld, maar zeker ook gebruikt in de verschillende zorgorganisaties. Het betreft een slimme bril die medicatiefouten helpt voorkomen, een manier om tijdig incontinentiemateriaal te

verschonen en een speciale bril waarbij een professional op afstand met een collega kan meekijken. Dit project zal in de komende jaren verder vorm krijgen.

Tenslotte is tanteLouise sinds 2018 partner in twee verschillende EU-onderzoekstrajecten. In april is een 3-jarig AAL-project FreeWalker gestart waarin wordt gewerkt om de zelfredzaamheid en bewegingsvrijheid voor mensen met dementie te vergroten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van domotica en GPS-technologie. Binnen dat project benutten we onze kennis en ervaring in de praktijk.

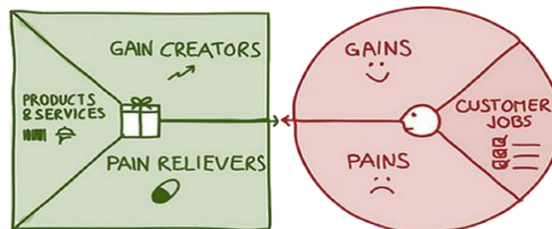
In juli zijn we gestart als partner van het internationale consortium SEAS2Grow, een samenwerking tussen zorginstellingen en kenniscentra uit Nederland, België, Frankrijk en Engeland. We begeleiden een grote variatie aan kleine bedrijven in de ontwikkeling van producten voor de ouderenzorg in de breedste zin van het woord.

In 2018 hebben we binnen tanteLouise een aantal producten getest en de ondernemers van advies voorzien voor verdere ontwikkeling.

6. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

6.1 De basis in ons handelen

TanteLouise werkt vanuit de toegevoegde waarde voor de cliënt, of het nu gaat om nieuwe activiteiten of om het optimaliseren van processen. Om dit denkproces vorm te geven zijn wij in 2018 gestart met het werken vanuit het model *Value Proposition Canvas* van A. Osterwalder.



Via dit model werken wij op een analytische manier aan het optimaliseren van processen en diensten. Als eerste wordt gekeken waar de 'pijn' (pain) in een proces of dienst zit; waar heeft de cliënt of medewerker last van. Vandaaruit wordt gezocht naar de beste oplossingen ('pain relievers'). Daarnaast wordt gekeken wat we moeten doen om de cliënt of medewerker gelukkig of nog gelukkiger te maken (de 'gains'). Hierbij worden de onderwerpen op kwantitatief gebied, zoals de prijs, service, snelheid en de voorwaarden niet uit het oog verloren. Door dit denkmodel systematisch te hanteren ontstaat organisatiebreed een denkwijze waarbij vanuit de gelukkige cliënt en gelukkige medewerker wordt geredeneerd, ondersteund door een slimme bedrijfsvoering.

6.2 Leiderschap, governance en management

Het leiderschap, de governance en het management van tanteLouise richt zich op het realiseren van onze visie en onze maatschappelijke doelstellingen. Het management faciliteert, maakt mogelijk, stelt kaders en bewaakt deze. In 2018 was dit uitgangspunt leidend voor de ontwikkelingen op dit vlak.

Onze visie en kernwaarden zijn op basis van het Ondernemingsplan 2018-2022 in 2018 nader uitgewerkt in samenspraak met medewerkers en leidinggevenden in de volgende strategische documenten:

- Kwaliteitsplan 2019
- Kwaliteitsverslag 2017
- Strategisch Huisvestingsplan 2018-2022
- Strategisch Personeelsplan

Deze documenten zijn ter advisering voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en ter vaststelling aan de Raad van Toezicht.

Voor het waarmaken van de in deze plannen uitgewerkte ambities ligt een cruciale rol voor de leidinggevenden. Zij zijn een belangrijke schakel tussen strategie en uitvoering van het proces op de werkvloer. Maar net zo goed in het tegemoet kunnen komen aan de vele uitdagingen rond het welbevinden van 'de gelukkige cliënt, medewerker en vrijwilliger'. De organisatie is erop gericht de leidinggevenden te ondersteunen in het uitvoeren van deze rol. In 2018 is hiervoor een leiderschapsprogramma van start gegaan dat doorloopt in 2019.

Leiderschapsprogramma

Binnen het leiderschapsprogramma wordt gewerkt aan individuele en collectieve vaardigheden die bij leiderschap komen kijken. Leidraad is een set van leidinggevende principes die fungeren als drager en binnen het programma worden doorgegeven van het strategisch leidinggevende niveau, via het tactisch, naar het operationele niveau. Op deze wijze ontstaat een vertaling van kernwaarden en leidinggevende principes die een aantal gedeelde waarden en normen verankeren.

De leidinggevende principes zijn opgesteld aan de hand van vier thema's

- Coachend & dienend leiderschap
- Leider is faciliterende kracht in organisatieontwikkeling
- Regie en eigenaarschap bij leidinggevende (en professionals)
- Samen kunnen we meer/beter uitdagingen aan

Overlegstructuur

TanteLouise stelt haar beleid op in samenspraak met verpleegkundigen, behandelaren en medici, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en externe partners en legt dit ter vaststelling voor aan de Raad van Toezicht. In 2018 is op basis van het Ondernemingsplan en de hieruit voortkomende strategische beleidsplannen per locatie een locatie ondernemingsplan 2018-2022 opgesteld in afstemming met de lokale cliëntenraad. Het locatiemanagement is hierbij ondersteund door stafmedewerkers. De locatie ondernemingsplannen zijn de basis voor de jaarplannen voor 2019 en verder. De jaarplannen per locatie zijn nauwkeurig besproken met de directeurs ter voorbereiding op de begroting 2019. De jaarplannen per locatie voor 2019 zijn verwerkt tot het organisatiebrede kwaliteitsplan 2019 wat is opgesteld in afstemming met de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en is vastgesteld door de Raad van Toezicht. Deze samenwerking vanaf de zorg-, behandeling- en facilitaire medewerkers tot en met de medezeggenschapsorganen en de toezichthouders heeft er toe geleid dat de visie en strategie van tanteLouise breed gedragen wordt. Daarnaast heeft het zorgkantoor het Kwaliteitsplan van tanteLouise als 'zeer goed' beoordeeld.

De voortgang van de realisatie van het Ondernemingsplan en het Kwaliteitsplan 2018 is in 2018 actief gedeeld via diverse communicatiekanalen met alle medewerkers en actief besproken met alle leidinggevend en in de verschillende commissies bestaande uit professionals uit de zorg, facilitair en behandeling.

Door deze overlegstructuur staat de Raad van Bestuur en het management in nauw contact met de uitvoerende professionals. Naast de formele structuren vindt uiteraard ook continue dialoog en afstemming plaats met specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundigen en behandelaren.

Privacy

Op 25 mei 2018 is de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) in werking getreden. Deze verordening vereist dat tanteLouise nog zorgvuldiger omgaat met persoonsgegevens. In 2017 en 2018 zijn hiervoor diverse acties en bewustwordingscampagnes gevoerd. Om te kijken wat de huidige stand van zaken is, worden begin 2019 op basis van zowel een nulmeting als een privacy impact assessment (PIA) de benodigde vervolgacties voor 2019 bepaald. Via de PIA wordt in kaart gebracht wat de belangrijkste privacy-risico's zijn bij de verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie. Voor het uitvoeren van de taken en acties die voortkomen uit beide metingen wordt in 2019 een interne projectorganisatie opgezet.

6.3 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen

Om medewerkers en vrijwilligers zo goed mogelijk te faciliteren in het uitvoeren van hun taken, is het van belang om de bedrijfsvoering slim in te richten en daarbij gebruik te maken van de juiste hulpbronnen en de juiste informatie. Op een aantal vlakken zijn in 2018 hierin stappen gezet. Denk hierbij aan:

ICT

Servicedesk en beheer

1. In 2018 heeft de ICT-afdeling drie processen van het ITIL framework ingevoerd:
 - a. Incident management
 - b. Change management
 - c. CMDB

Om ervoor te zorgen dat de primaire bedrijfsprocessen optimaal functioneren moet ook de IT-dienstverlening optimaal zijn. ITIL stelt ons in staat om volgens internationale standaarden de IT-dienstverlening perfect af te stemmen op de behoefte van en de mogelijkheden binnen de bedrijfsprocessen.

Door het ITIL-framework te implementeren heeft de afdeling een beter overzicht van de openstaande incidenten en kan zij de impact voor de beschikbaarheid van de informatiesystemen beter borgen.

2. De afdeling is 'Single point of contact' geworden tussen de locaties en de verschillende domotica leveranciers. Hierdoor kan de afdeling beter de afhandeling van de domotica storingen begeleiden en heeft zij een beter inzicht in de exploitatiekosten voor de verschillende systemen.
3. De ict-medewerkers hebben hun kennis over de domoticasystemen verder ontwikkeld.

Infrastructuren

1. In 2018 is het datanetwerk tussen de verschillende locaties vervangen. Het nieuwe datanetwerk verhoogt de beschikbaarheid van de informatiesystemen van tanteLouise.
2. De afdeling heeft een volledig overzicht van de netwerkcomponenten en kan daardoor een meerjarig investeringsplan voor het vervangen en updaten van het huidige netwerk opstellen.
3. Het WIFI-netwerk van het Servicebureau is vervangen.
4. Het WIFI-netwerk van locatie Residentie Moermont is vervangen.
5. De ict-infrastructuren voor de nieuwe GRZ zijn opgeleverd.
6. De locatie Hof van Nassau is op tijd opgeleverd.

Security

1. In 2018 heeft de ict-afdeling een nieuw security design voor de netwerkinrichting van een locatie ontwikkeld.
2. De ict-afdeling heeft een Mobiel device managementplatform ingevoerd waarmee de afdeling de mobiele devices van tanteLouise beter op afstand kan beheren.

Werkplek 2.0

Doordat de ict-activiteiten meer tijd in beslag namen, is het project 'werkplek 2.0' in 2018 nog niet gestart. De ervaringen van de werkzaamheden rondom de servicedesk, infrastructuren en de security geven input voor de werkplek 2.0. In 2019 wordt gestart met het project.

7. Belanghebbenden

7.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad

Centrale Cliëntenraad

Geachte mevrouw Helder,

Op 6 juni is in de overlegvergadering het Kwaliteitsverslag 2018 besproken. Opmerkingen en vragen van de CCR zijn verwerkt waardoor de CCR positief advies uitbrengt over het Kwaliteitsverslag 2018.

Graag blijft de CCR ook bij het opstellen van het Kwaliteitsplan 2020 nauw betrokken.

Met vriendelijke groet,

F. de Vos, voorzitter CCR

Ondernemingsraad

Geachte mevrouw Helder,

De OR heeft het kwaliteitsverslag uitgebreid bestudeerd en besproken. Er wordt op een duidelijke wijze weergegeven wat de resultaten zijn van het kwaliteitsplan 2018. Het is goed dat tanteLouise haar verantwoording neemt en terugkoppelt wat er in het afgelopen jaar is gebeurd en gerealiseerd, maar ook wat de extra aandacht verdient.

Verder is de OR meegenomen in de voor hen belangrijke diverse kwaliteitstrajecten waarbij de advies- en instemmingsprocedures zijn gevolgd.

De Ondernemingsraad ontvangt graag een afschrift van het definitieve kwaliteitsverslag 2018.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens de Ondernemingsraad,

G. van Tilburg, voorzitter Ondernemingsraad

7.2 Reactie Lerend Netwerk

Een overzichtelijk verslag met een heldere opbouw conform kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Wat ik mooi vind om te zien is hoe tanteLouise de thema's van het kwaliteitsverslag verweven en geborgd heeft in haar bestaande 'pijlers' van De gelukkige cliënt en De gelukkige medewerker. Op die manier is kwaliteit niet iets dat op zich zelf staat maar heel mooi in verbinding gebracht wordt met bestaande processen en de filosofie waar tanteLouise voor staat.

Daarnaast komt heel helder in het verslag naar voren dat tanteLouise een duidelijke visie heeft ten aanzien van technologie en innovatie en dat dit op allerlei plekken ingebed is in de organisatie.

Complimenten voor de respons van het medewerkerstevredenheidsonderzoek!